

# € TRAINING

تحقيق الجودة والتميز المؤسسي

5 - 9 يناير 2025  
كوالالمبور (ماليزيا)



## تحقيق الجودة والتميز المؤسسي

رمز الدورة: W1245 تاريخ الإنعقاد: 5 - 9 يناير 2025 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - التكلفة: 5300 يورو

### مقدمة البرنامج التدريبي:

يركز هذا البرنامج على تعزيز مفهوم الجودة الشاملة والتميز المؤسسي في المنظمات، من خلال تطبيق أفضل الممارسات والمعايير العالمية. سيكتسب المشاركون المهارات والأدوات اللازمة لتحسين العمليات وضمان الجودة في جميع جوانب العمل المؤسسي. حيث سيتعلمون كيفية تبني نهج التحسين المستمر وإدارة الأداء لتحقيق التميز المؤسسي.

### أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مختلف مستويات العمل المؤسسي.
- تطوير استراتيجيات التحسين المستمر لتحقيق التميز المؤسسي.
- استخدام أدوات إدارة الجودة لقياس الأداء المؤسسي وتحسينه.
- تحليل المخاطر والفرص لتحسين الأداء التنظيمي.
- تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات لتحقيق أهداف التميز.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء الجودة.
- مسؤولو إدارة العمليات.
- مدراء الأقسام الإدارية والفنية.
- الموظفون العاملون في مجالات تحسين الأداء والجودة.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### مفهوم الجودة الشاملة والتميز المؤسسي:

- تعريف الجودة الشاملة وأهميتها في تحقيق التميز.
- مبادئ التميز المؤسسي وفقاً للمعايير العالمية.
- العلاقة بين الجودة والتميز المؤسسي.
- أهمية تطبيق الجودة الشاملة على مستوى العمليات.
- أسس بناء ثقافة الجودة داخل المؤسسات.

#### الوحدة الثانية:

#### استراتيجيات التحسين المستمر:

- مفاهيم التحسين المستمر ودورها في تحقيق التميز المؤسسي.
- أدوات التحليل لتحديد فرص التحسين.
- كيفية تطبيق دورة "خطط-نفذ-تحقق-تصرف" PDCA في تحسين العمليات.
- دراسة حالة حول تطبيق استراتيجيات التحسين المستمر في المؤسسات الكبرى.
- أساليب تطوير ثقافة الابتكار والإبداع لتحسين الأداء.

## الوحدة الثالثة:

### أدوات إدارة الجودة الشاملة:

- أدوات قياس وتحليل الأداء المؤسسي.
- استخدام خرائط العمليات وتحليل السبب الجذري.
- تقييم الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- تطبيق تقنيات الجودة مثل Six Sigma و Management Lean.

## الوحدة الرابعة:

### إدارة المخاطر والفرص:

- طرق تحليل المخاطر المؤسسية وكيفية إدارتها.
- تحديد الفرص وتحويلها إلى تحسينات في الأداء.
- تطبيق أدوات إدارة المخاطر في سياق الجودة.
- أسس تطوير خطط الطوارئ والوقاية لضمان استمرارية العمل.
- تعزيز المرونة المؤسسية لمواجهة التحديات المستقبلية.

## الوحدة الخامسة:

### تطوير ثقافة الجودة والتميز في المؤسسات:

- بناء ثقافة الجودة داخل المؤسسة.
- تحفيز العاملين على تبني قيم الجودة والتميز.
- إدارة التغيير وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على جميع المستويات.
- دور إعداد برامج تدريبية وتوعوية في تعزيز ثقافة الجودة.
- قياس تأثير ثقافة الجودة على الأداء المؤسسي.